

FAQ DHL - PostNL

Q: Hoe zit met de verzendlabels? Vaak krijgen klanten ook bij PostNL een QR, net als DHL, maar dit werkt voor ons niet? Waarom werkt een QR dan wel voor DHL?

- DHL:
 1. Fysiek label dat op het pakket zit
 2. QR code → Runner scant deze, plakt er zelf een label op en scant deze weer, pakket gaat mee
- PostNL:
 1. Fysiek label dat op pakket zit (**ENIGE WAT WIJ ACCEPTEREN**)
 2. PostNL heeft ook een QR code of Digitaal Label dat klanten bij een PostNL servicepunt (denk aan Bruna) kunnen laten scannen vanaf hun mobiel, vervolgens rolt er dan een fysiek label uit het kassasysteem van de Bruna, die zij voor jou op het pakket plakken.

Geheugensteuntje: Wij accepteren alleen DHL QR-codes digitaal, en verder moeten er altijd fysieke labels op het pakket zijn geplakt!

Q: Moet er verplicht een verzendlabel op de pakketten? Voor zowel DHL als PostNL. Wanneer is een pakket "compleet" om mee te nemen?

- Verzendklaar:
 1. Er een fysiek label op zit (bij DHL mag ook een QR-code).
 2. Pakketjes in de tote passen
 3. Optioneel: aanmelden in de app van te voren

Q: Hoelang duurt het voor een pakket bij DHL/ PostNL aankomt?

- DHL haalt elke dag op behalve zondag
- PostNL haalt op ma/woe/vrij/za op → het kan tot **48 uur** duren voordat het pakket zichtbaar is in Track & Trace.

Q: Waarom krijg ik (de klant) geen bevestigingsmail of updates over het pakket vanuit Picnic?

- De klant krijgt altijd een bevestigingsmail zodra de runner het pakket scant.
- In die mail zit een knop naar de statuspagina in de Picnic app én daar een link naar de Track & Trace van DHL of PostNL.
- Bij **PostNL** kan het tot **48 uur** duren voordat updates verschijnen.

Verwijs klant naar T&T van PostNL of DHL. Bij PostNL kan het 48 uur duren voordat er een update zichtbaar is.

Q: Wanneer verwijzen we door naar DHL/PostNL? Vanaf wanneer kunnen wij niks meer betekenen.

PostNL case - Webshop vergoed niet:

1. Klant moet altijd contact opnemen met de webshop en vragen wat status is van zijn retour
2. Dan moet webshop een onderzoek starten en terugkomen bij de klant
3. Als klant niks hoort van webshop, moet klant nog een keer naar de webshop
4. Webshop moet het ten alle tijden vergoeden, Picnic vergoedt niks
5. Als de webshop dat niet doet, stuur Crispijn een slack met alle informatie (Webshop, klant, barcode etc etc)
6. Crispijn zal contact opnemen met PostNL of zij de webshop hier op kunnen aanspreken

PostNL case - PostNL CS verwijst klant terug naar Picnic / weet niet van samenwerking

1. Stuur email naar Vincent met barcode en naam van klant en meldt dat PostNL CS klanten terugverwijst naar ons
2. Stuur email naar Vincent met heads-up dat PostNL CS niet weet van onze samenwerking

DHL case:

- Klant neemt eerst contact op met de webshop.
- Picnic kan eventueel vergoeden, afhankelijk van de situatie.

Q: Waarom kan het pakketje niet mee met de runner als de runner geen stickers in het autootje heeft?

- Dit is een QR-code geval van DHL → Runner scant QR-code van klant
- Runner plakt een sticker (label) op het pakket en scant deze vervolgens om connectie te maken tussen QR-code en label.
- Het label is nodig om de QR-code aan het pakket te koppelen.
- Geen label = geen verzending.

Q: Moet er altijd een fysiek label op het pakketje zitten? Of is een digitale barcode/QR code voldoende?

- **PostNL:** altijd een **fysiek label**. QR-codes of digitale barcodes worden **niet** geaccepteerd.
- **DHL:** fysiek label óf QR-code. Als het een QR-code is, plakt de runner zelf een label.

Alleen de QR-code van DHL is bij ons digitaal. **Alle andere pakketten hebben een fysiek label nodig.**

Q: Krijgen klanten een fysiek verzendbewijs direct aan de deur, als de runner het pakketje heeft ingescand?

- Alleen bij een **DHL QR-code** krijgt de klant een klein bonnetje als verzendbewijs.
- Maar alles wat daarop staat, zit ook gewoon in de bevestigingsmail van Picnic. Het bonnetje is dus niet essentieel.

Q: Wie is verantwoordelijk voor vermiste pakketjes van PostNL?

- PostNL en Webshop moeten een onderzoek starten. Vervolgens moet de webshop altijd het pakket vergoeden.

Q: Waarom geeft PostNL aan dat zij niks weten van onze overeenkomst?

- Is dit de klantenservice van hen?
- Komt dit vaak voor?

Q: Wat doen we als klanten een pakketje meegeven en dit voor de retourdatum nog niet is aangekomen?

- In principe is het pakket binnen 48 uur bij PostNL, zij regelen het verder. Wij communiceren ook naar de klant 48 uur dus de klant zou daar rekening mee moeten houden.

Q: Waarom krijgt de R+ geen bewijs dat pakketjes zijn opgehaald door DHL/ PostNL?

- Dit valt onder de verantwoordelijkheid van de **hub** zelf.
- Er moet altijd iemand aanwezig zijn bij overdracht met PostNL of DHL. De hub regelt zelf de controle en afstemming.

Q: Functies van Vincent en Crispijn?

1. **Vincent** kan contact mee worden opgenomen als **PostNL klantenservice** klanten terugverwijst naar **ons** → hij zal contact opnemen met PostNL CS
 - Graag vermelden om welke barcode het ging en klant
2. **Crispijn** neemt contact op met PostNL als klant niet wordt geholpen door de webshop en alle stappen zijn ondernomen.

Q: De klant heeft geen bevestigingsmail ontvangen, pakketje staat wel in SF aangemeld --> wat betekent dit? kan de klant nog wel een bevestigingsmail ontvangen?

- Vraag klant om zijn **spamfolder** te controleren.
- Soms heeft de klant geen toestemming gegeven voor e-mails (geen 'consent').
- Is het pakket gescand? Dan is het gewoon goed → klant kan het volgen via de app.

Q: Wat zijn de stappen die je kan nalopen als de track en trace code zegt dat de code niet geldig is/niet bestaat?

- Bij **PostNL** duurt het soms tot **48 uur** voordat een pakket zichtbaar is in Track & Trace.

- Laat de klant weten dat dit normaal is en dat het meestal vanzelf zichtbaar wordt.

Q: Veel klanten geven aan dat ze een pakketje aanmelden, maar dit zie je dan niet terug in SF. Waar kan dit aan liggen en wat heeft dit voor gevolgen?

- Het is niet verplicht om het pakketje aan te geven in de app. Als ze dat wel doen, maar wij zien het niet terug, is dat niet zo erg. Het zou alleen een extra check zijn. Als het is gescand door de Runner en alles daarna moet wel zichtbaar zijn.

Q: Wie moeten wij contacteren als een PostNL-pakketje kwijt is? Er wordt gezegd dat wij dan moeten mailen naar Vincent, maar het duurt erg lang voordat wij een reactie krijgen als wij überhaupt een reactie krijgen.

- Aan Crispijn aangeven om welke webshop het gaat
- Vincent contacten als PostNL CS klanten terugverwijst naar ons

Q: Of runners erop letten dat een DHL Express pakket niet mee mag. Als een runner het pakketje niet kan scannen, wordt er vaak nog geprobeerd om dit op de hub te scannen. Dit wordt dan door de r+ gedaan. Zelfs als het niet gescand kan worden, geven ze het mee aan DHL. Vroeger mocht het pakketje niet meegenomen worden, maar nu wordt dit toch gedaan. Waarom is dit nu anders?

- We communiceren dat dit niet gedaan mag worden. Kan alsnog voorkomen dat runners het toch meenemen. Hoe vaak is dit gebeurd?

Q: Of klanten een bevestigingsmail krijgen van DHL/PostNL als het pakketje gescand wordt. Of dat zij alleen vanuit ons een mail krijgen.

- De klant krijgt **altijd** een bevestigingsmail van **ons**.
- Of ze ook mail krijgen van DHL of PostNL hangt af van de webshop (sommige sturen die wel, andere niet).

Q: Waarom zijn DHL en PostNL-pakketjes zo vaak niet te traceren, terwijl deze wel al gescand is door de runner?

- **DHL** is altijd te traceren → al vanaf het moment dat we scannen aan de deur → verwijst klanten door naar statusscherm in Picnic app waar ze op een knop kunnen drukken die hen door verwijst naar DHL Track & Trace en alle updates in detail komen
- **PostNL** → kan het wat langer duren omdat PostNL niet elke dag op de hub langskomt om op te halen → communiceren dat het binnen 48 uur zichtbaar moet zijn.